



## Délibération du point n° 10

du Conseil d'Administration du CROUS de Nice-Toulon du 14 décembre 2020

*Portant sur le renouvellement de la convention sur la plateforme téléphonique du D.S.E.*

### *Préambule :*

*Les Crous de Lyon, Grenoble-Alpes, Aix-Marseille-Avignon, Nice-Toulon, Montpellier-Occitanie, Limoges et Clermont-Auvergne ont souhaité améliorer la qualité de service aux usagers en ce qui concerne l'accueil téléphonique dédié au dossier social étudiant.*

*Pour ce faire, ils ont mutualisé cette réponse téléphonique en mettant en place en janvier 2017 une plateforme de traitement des appels liés aux bourses, située à Clermont-Ferrand.*

*Les 7 CROUS décident de poursuivre à compter du 1er janvier 2021 la mutualisation de l'accueil téléphonique susvisé avec un objectif de taux de réponse à 80 % d'appels.*

### **Article 1 :**

Le Conseil d'Administration approuve la reconduction de la convention sur la plateforme téléphonique, pour 3 ans, soit du 01/01/2021 au 31/12/2023.

Fait à Nice, le 14 décembre 2020

Le Recteur de Région Académique Provence-Alpes-Côte-d'Azur, Chancelier des Universités  
Bernard BEIGNIER

Représenté par le Recteur délégué pour l'Enseignement Supérieur, la Recherche et l'Innovation  
de la Région Académique Provence-Alpes-Côte-d'Azur  
Philippe DULBECCO

Détail du vote	
Quorum exigé : 9	Pour : 12
Membres présents : 11	Contre : 0
Membres représentés : 1	Abstention : 0
Votants : 12	